PROFESSIONSHØJSKOLEN

Referat: Uddannelsesudvalg for service- og oplevelsesuddannelserne

Mødetidspunkt	24. september 2026 kl. 08:00-11:00
Mødested	UCN, Hobrovej 85, 9000 Aalborg
Lokale	2.2.27
Referent	Pernille Budde Haensel, UCN
Deltagere	Andreas Ingerslev Larsen, Forstander, Nordjyllands Idrætsefterskole Stidsholt, samt DGI rep.
	Anne Voss, Sustainability Manager, Destination Nord
	Claus Jensen, uddannelsesleder, UCN
	Helene Abbelin Jeppesen, studerende, UCN International hospitality management
	Helle Thomasberg, Director of Sales & Marketing, Himmerland Resort
	Karen Rubæk, uddannelsesleder, UCN
	Louise Storgaard Nielsen, Sustainability Manager, Aalborg Kongres og Kultur Center
	Martin Stigaard Skammelsen, Marketing- og oplevelseschef, Aalborg Håndbold
	Morten Nørgaard, lektor, UCN Service- og oplevelsesøkonom
	Ole Droob, Rektor, Hasseris Gymnasium
	Rasmus Haagensen, direktør, 4Player
Fraværende	Brian Andersson, Direktør, Frederikshavn Handelsskole
	Karina Madsen Smed, Lektor, Aalborg Universitet
	Kenneth Cortsen, ph.d. og underviser, UCN Sport management
	Sara Risum Mygh, studerende, UCN International hospitality management
	Thomas Bjuring, Head, DirekteSport
Mødeleder	Claus Jensen og Karen Rubæk, UCN
Afdeling	UCN Teknologi & Business

Uddannelsesudvalgsmøde

Uddannelsesudvalg for service- og oplevelsesøkonom, PBO i international hospitality management og PBO i sport management

1. Godkendelse af dagsorden og referat fra seneste møde

Referat fra uddannelsesudvalgsmøde d. 10. juni 2026

2026-06-10 Referat Uddannelsesudvalgsmøde - Service- og oplevelsesuddannelserne 2026.docx

Godkendt.

2. Velkommen /Karen og Claus (10 min)

Kort velkomst og morgenbrød.

3. Opdatering på service- og oplevelsesøkonomuddannelsen /Karen (15 min)

Uddannelseslederen giver en status på uddannelsen herunder om optag 2026 optag og evaluering af studieaktiviteter både på campus og online m.m.

Der er også mulighed for at stille spørgsmål til den fremsendte datapakke om uddannelsen.

Bilag 1_Datapakke Evalueringer af studieaktiviteter Service- og oplevelsesuddannelserne forår 2026.pdf

Karen orienterer om, at optag 2026 er lidt under niveau ift. 2025 (-6%). Antal indskrevne d.d. er Onsite: 57 (2025: 56); Online: 80 (2025: 89). Faldet i antal optagne er ikke så stort, som man kunne have frygtet, eftersom denne årgang ikke har mulighed for at fortsætte på en top-up uddannelse.

Medarbejderstatus – der er to medarbejdere, der er gået på pension.

Kort om medsendte datapakke: Generelt er den gennemsnitlige score for de studerendes evaluering af undervisningen over UCN's standard; der er dog en tendens på 4. semesters udbud i Aalborg, hvor tilrettelæggelsen af 4. semester ligger under niveau. Der er arbejdet med semesterstrukturen, og det forventes at have en effekt fremadrettet.

4. Opdatering på overbygningsuddannelserne i international hospitality management og sport management /Claus (15 min)

Uddannelseslederen giver en status på uddannelserne herunder om optag 2026 og evaluering af studieaktiviteter både på campus og online m.m.

Der er også mulighed for at stille spørgsmål til de fremsendte datapakker om uddannelserne.

Bilag 2_Datapakke evaluering af studieaktiviteter på International hospitality management - forår 2026 - uddannelsesudvalg for service- og oplevelsesuddannelserne.pdf

Bilag 3_Datapakke evaluering af studieaktiviteter på Sport management - forår 2026 - uddannelses-udvalg for service- og oplevelsesuddannelserne.pdf

Indledningsvist fortæller Claus, at det generelle optag 2026 på UCN Teknologi og Business er 1470 studerende, som er på niveau med sidste år – på trods af faldende ungdomsårgange generelt.

2026-optaget er det andet sidste inden lukning af top-up uddannelserne. På international hospitality management har tendensen på antal ansøgere og optagne været nedadgående i flere år, men i år er der optaget 18 studerende (2025:12) og online 40 studerende (2025: 27). Desuden kommer der både Erasmus-studerende og studerende fra Strathmore University i Kenya på andet semester, som foregår på engelsk.

Medarbejderstatus: teamet består nu af tre medarbejdere, da en af underviserne har fået nyt job i en anden afdeling.

Kort om medsendte datapakke; Generelt er den gennemsnitlige score for de studerendes evaluering af undervisningen over UCN's standard, og tallene kvalificeres af både studieråd og på holdet i dialog med underviserne.

Ift. sport management er 2026-optaget på niveau med sidste år: 24 onsite (25 i 2025) og 52 online-studerende (50 studerende i 2025). Der er over de seneste år kommet procentuelt flere

onlinestuderende end studerende på udbuddet med fysisk fremmøde. Uddannelsen tiltrækker studerende fra hele landet, og UCN er den største udbyder nationalt.

Der er herefter en kort drøftelse i uddannelsesudvalget om online setup, undervisning, vejledning og feedback fra de online studerende samt om studerendes evalueringer generelt.

Afslutningsvis drøftes kvalitetssikring ift. top-up-uddannelserne, der lukker, og på begge uddannelser er undervisningsteamsene dedikerede til fortsat at have et højt kvalitetsniveau på uddannelserne. Forandringsprocessen, kommer til at have betydning for teams, medarbejdere og på ledelsesniveau, hvor der samtidig skal driftes på samme aktivitetsniveau og udvikles nye uddannelser.

5. Uddannelsesfamilien for oplevelse /Claus, alle (30 min)

Orientering og kort drøftelse af udviklingsarbejdet i oplevelsesfamilien ifm. reform af uddannelseslandskabet.

Uddannelsesfamilien for oplevelse indeholder:

- EA Service- og oplevelsesøkonom (2-årig erhvervsakademiuddannelse)
- PBA i oplevelsesmanagement (3¼-årig professionsbacheloruddannelse)
- OVU Strategi og økonomistyring, *foreløbig titel* (1-årig overbygningsuddannelse til EA, der giver bachelorniveau)

Claus og Karen orienterer om, at UCN' bestyrelse har godkendt den uddannelsesportefølje, som alle uddannelsesudvalg har haft til høring, og den er indsendt til Uddannelses- og forskningsstyrelsen. Ift. uddannelsesudvalgets område så ansøger UCN om at oprette en professionsbacheloruddannelse i oplevelse med studiestart 2028, men kommer ikke til at ansøge om at oprette en overbygningsuddannelse inden for oplevelse i 2028. Service- og oplevelsesøkonomuddannelsen udbydes fortsat.

Claus er en del af en national udviklingsgruppe, der skal revidere/udvikle den eksisterende professionsbacheloruddannelse, udvikle en ny etårig overbygningsuddannelse inden for oplevelsesområdet samt lave et serviceeftersyn af service- og oplevelsesøkonomuddannelsen.

Reformens intentioner er bagtæppet for al udviklingsarbejde, der skal resultere i reviderede og nye uddannelser løbet af foråret 2027, hvor der bliver behov for uddannelsesudvalgets input til uddannelsens indhold. Det overordnede formål er at udvikle gode uddannelser, der kan honorere branchens kompetencebehov.

Ift. serviceeftersynet af service- og oplevelsesøkonom kommer der et øget fokus på praksis, og der bliver fortsat mulighed for at opnå bachelorniveau gennem de nye etårige overbygningsuddannelser på tværs af det økonomisk-merkantile område.

Ift. udvikling af professionsbacheloruddannelsen i oplevelsesmanagement, så forventes det, at de kompetencer, som mistes ifm. lukning af top-up uddannelserne, kommer til at kunne blive dækket i den nye uddannelse.

UCN har et ønske om en struktur med studieretninger, men de andre institutioner er mere interesseret i end højere andel af institutionelt bestemte lokale fagelementer.

I det nye uddannelseslandskab forventes det at UCN udbyder uddannelsen med 70 pladser. Erhvervsakademi Aarhus kommer formentlig til at ansøge om at udbyde uddannelsen med ca. 30

pladser; Erhvervsakademi Midt-Vest med ca. 10 pladser; UCL med ca. 30 pladser; og Zealand, som er eneudbyder af den eksisterende professionsbacheloruddannelse, med 100 pladser. Dette afventer godkendelse af Uddannelses- og forskningsstyrelsen.

Der er en kort drøftelse af optagelsesgrundlag til uddannelserne, hvor det bemærkes at UCN bør have en opmærksomhed på kommer de forskydninger, der kommer ifm. reformen af ungdomsuddannelser både ift. karaktergennemsnit til adgang på STX, HHX og EPX og herefter ift. adgang til UCN's uddannelser; Det kan desuden ændre kønsbalancen i optagelsesgrundlaget.

Der er desuden en drøftelse af de fremtidige praktikforløb, hvor den nye uddannelse kommer til at have et semesters praktik (30 ECTS – der reelt vil være 20 uger) og service- og oplevelsesøkonom, der fortsat har tre måneders praktik (15 ECTS), hvor der det bemærkes, at det bliver to forskellige typer praktik. Aftagerfeltet i udvalget er positivt stemt over at få studerende i længere praktikforløb, men der er også en opmærksomhed på at det kan betyde, at der går længere tid før en studerende kommer i praktik. Øget praksisnærhed er en del af reformens intention, den nye uddannelse kommer formentlig til at arbejde med praksisforløb.

Der er også en kort drøftelse af overbygningsuddannelsen med spørgsmål til hvad den skal kunne, hvad målgruppen er, og hvad behovet er, hvor der bør være en opmærksomhed på balancen mellem arbejdsmarkedsbehov og jobmuligheder ift. de unges interesser og studievalg.

Udvalget bemærker desuden at ift. salgsarbejdet med at tiltrække nye studerende til professionsbacheloren i oplevelse, så er der noget salgbart i at have studieretninger med – også ift. aftagerfeltet.

Pause 15 min

6. Tema: Professions- og erhvervsrettede AI-kompetencer /Alle (75 min)

Pba. af kort oplæg fra Karen ønskes en drøftelse af hvilke AI-relaterede kompetencer, der er relevante i netop vores profession og erhvervsfelt.

Drøftelserne kan bl.a. adressere:

- Arbejdsopgaver, hvor AI allerede anvendes eller forventes at få betydning
- Hvilke AI-værktøjer og metoder, der aktuelt indgår i arbejdsprocesser og -opgaver
- Hvilke nye opgaver, roller eller arbejdsgange AI forventes at påvirke
- Hvordan uddannelsernes faglige profil skal udvikles i lyset af denne udvikling
- Behovet for opdatering af specifikke fagområder, praktikforløbene eller eksamensformer

Karen laver en kort rammesætning af drøftelsen og fortæller, at kommende studerende i stigende grad spørger i Studievejledningen, hvilke uddannelser, der kan give jobs, som AI ikke vil erstatte.

For at ruste UCN's dimittender til kompetent og ansvarlig brug af AI har UCN's bestyrelse derfor bedt om at få uddannelsesudvalgets input. Opgaven er at bidrage til at definere dimittendernes slutkompetencer inden for professions- og erhvervsrettet AI på service- og oplevelsesområdet.

Uddannelsesudvalget drøfter ovenstående, og der peges på følgende tendenser og opmærksomhedsområder:

Ansvarlig, etisk og strategisk brug af AI

- *Ansvarlig brug omfatter fokus på klimahensyn, ressourceforbrug og CO_2-belastning*

- *GDPR-regler og brug af tredjepartssystemer kræver at virksomheder har klare rammer*
- *AI skal kobles til forretningsstrategien og skabe tydelig værdi*
- *Fokus på kritisk brug af AI-genereret indhold*
- *Lukkede systemer kan styrke læring, datasikkerhed og kvalitet samt begrænse misbrug.*

AI i drift, data og kundeoplevelser

- *AI er en service- og forretningskompetence*
- *AI kan optimere processer og løse opgaver, der ellers købes eksternt eller ikke løses; AI-agenter kan bruges til at bearbejde store mængder data fx hente og analysere kundedata på tværs af cirka 100 systemer*
- *AI kan besvare kundehenvendelser og lette administrationen; En lukket chatbot med egne data kan hjælpe reception, salg og kunder.*
- *AI-kompetencer kan også kobles til dømmekraft og kvalitetssikring fx håndtering af kunde-data*
- *Dataforståelse bliver en kernekompetence fx ift. gæsteadfærd, bookingmønstre, kundepræ-ferencer, segmentering og prognoser*

Udvalget drøftede desuden, om AI primært er en selvstændig kompetence eller et værktøj; og at den teknologiske modenhed i en virksomhed og af en dimittend påvirker anvendelsen af AI. Der ses en stor spændvidde i virksomhedernes brug af AI; Nogle mangler overblik over værktøjer, anvendelse og kvalitet, mens andre er langt fremme; det betyder store forskelle i behovet for dimittendernes AI-kompetencer.

Drøftelsen af effektivisering/optimering pba. AI ledte desuden til en drøftelse af, hvad frigjort tid skal bruges på, og der var en udbredt enighed om, at AI ikke betyder behov for færre medarbejdere, men at den frigjorte tid skal bruges på at skabe bedre oplevelser: grundlæggende på gæsten, relationer og værtskab.

Grundfærdigheder til læring og uddannelse

Der blev peget på at grundfaglighed er vigtigt – og nødvendigt for at vurdere AI-output. Læse- og skrivefærdigheder skal derfor fastholdes.

- *Studerende skal kunne blive i krævende skrive-, refleksions- og skabelsesprocesser*
- *AI som genvej kan på sigt svække viden og kompetencer*
- *AI kan forstærke brugerens vaner (både gode og dårlige); derfor er selvindsigt vigtig*
- *Uddannelserne skal lære de studerende at vælge og afgrænse værktøjer samt bruge kritisk dømmekraft*

Perspektiver og opmærksomhedspunkter

- *AI udvikler sig hurtigt.*
- *Effektivisering giver ikke automatisk mere tid; tidsgevinsten skal bruges bevidst.*
- *AI-indhold rejser spørgsmål om autenticitet, kvalitet og påvirkning.*
- *AI er en nyttig sparringspartner i afgrænsede miljøer med relevante data.*
- *Der skal fortsat være tid til pauser, samtale og kreativitet.*

- *Mere omfattende output er ikke nødvendigvis bedre.*

Fokus flytter sig fra brug af AI til kritisk og ansvarlig styring af AI. Udvalget drøftede desuden kort eksamensformer.

Menneskelig faglighed på oplevelsesområdet

Udvalget pegende desuden på at oplevelsesområdet fortsat bygger på menneskelige møder og fællesskaber. AI bør især understøtte bagvedliggende processer og frigøre tid til relationer og oplevelser.

Det analoge og autentiske kan blive vigtigere. Arbejdsgivere vil fortsat vægte kritisk sans, faglighed og personligt bidrag. Udvalget forventer aktuelt ikke, at AI fjerner job i branchen.

Udvalget peger på følgende centrale kompetencer hos dimittenderne:

- ***Kritisk sans:** Dimittenderne skal kunne vurdere AI-output, kilder, formål og værdi.*
- ***Teknologiforståelse:** De skal kunne prompte, forstå enkel kodning og afgrænse AI-agenter.*
- ***Kvalitet:** De skal styre værktøjet og fastholde faglig dømmekraft.*
- ***Kreativitet:** AI må ikke erstatte refleksion, fordybelse og selvstændigt arbejde.*
- ***Relationer og sprog:** De skal kommunikere sikkert og skabe gode menneskelige oplevelser.*

7. Næste møde – og kommende møder (10 min)

Planlægning af forårets to møder.

Forslag:

Tirsdag d. 2. marts 2027 kl. 08:00-11:00

Torsdag d. 10. juni 2027 kl. 08:00-11:00

Møderne afholdes gerne hos en af udvalgsmedlemmernes virksomheder, hvis nogen ønsker at lægge hus til.

Husk også: Årsmøde for uddannelsesudvalg og UCN's bestyrelse 27. oktober 2026 08.30-13.00

Mødedatoer er godkendt.

Martin og Helle tilbyder, at hhv. Aalborg Håndbold og Himmerland kan lægge hus til kommende møder; Mødested til næste møder afklares, når vi nærmer os mødetidspunktet – og senest en uge før.

8. Eventuelt

Intet.